

03 ΔΕΚ. 2012



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ,
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΥΠΟΔΟΜΩΝ,
ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΔΙΚΤΥΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Παπάγου, 30/11/2012

Αριθ. Πρωτ. Β - 1149

ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ : Αναστάσεως & Τσιγάντε
Τ.Κ. : 155 10 Παπάγου
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ : Ιωαννίδης Παύλος
ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 210-6508315
FAX : 210-6508299
E mail : tkvel@yme.gov.gr

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Αναφορών

ΘΕΜΑ : Εταιρεία κινητής τηλεφωνίας 3ης WIND
ΣΧΕΤΙΚΟ : Η υπ' αριθ. ΠΑΒ-1234/6-11-2012 Αναφορά, της Βουλευτού κ. Σοφίας
Σακοράφα.

Σε απάντηση της με αρ. πρωτ. ΠΑΒ- 1234/6-11-2012 Αναφοράς, την οποία κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων η κα. Βουλευτής, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4070/2012 σχετικά με τις «Ρυθμίσεις των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών και Δημοσίων Έργων» και ειδικότερα του αρ. 12 (β),(γ) η Ε.Ε.Τ.Τ. εποπτεύει και ελέγχει τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επιβάλλει τις σχετικές κυρώσεις.

Η Ε.Ε.Τ.Τ. επιπροσθέτως είναι αρμόδια για την έκδοση Κωδικών Δεοντολογίας για την παροχή υπηρεσιών των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών και υπηρεσιών. Στην αρμοδιότητα της Ε.Ε.Τ.Τ. εμπίπτει και η ρύθμιση θεμάτων προστασίας του καταναλωτή στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή βρίσκεται ήδη σε στάδιο επεξεργασίας της εν λόγω καταγγελίας και έχει ήδη αποστείλει προς την εταιρεία WIND αίτημα για παροχή διευκρινίσεων επί της υπόθεσης.

Με αφορμή την πρόσφατη απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων για επιβολή κυρώσεων στις τρεις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή λαμβάνει υπόψη της και συνεκτιμά τις αποφάσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων στο χειρισμό αντίστοιχων υποθέσεων που διαχειρίζεται ως αρμόδια για την προστασία των καταναλωτών.

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της για την προστασία των καταναλωτών (ν.2251/1994), διερευνά συμβάσεις καταναλωτών με εταιρίες τηλεπικοινωνιών και επιβάλει πρόστιμα, σε περιπτώσεις που διαπιστώνεται ότι ακολουθούνται αθέμιτες πρακτικές, οι οποίες παραβιάζουν την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή.

Για πληρέστερη ενημέρωση, σας επισυνάπτουμε τα ενημερωτικά έγγραφα με αριθμ. πρωτ. 10034/13-11-2012 και 43233/Φ.450/20-11-2012 της Γ.Γ.Εμπορίου – Γ.Γ.Καταναλωτή και της Ε.Ε.Τ.Τ., αντίστοιχα.

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΣΤΑΥΡΟΣ ΕΛ. ΚΑΛΟΓΙΑΝΝΗΣ

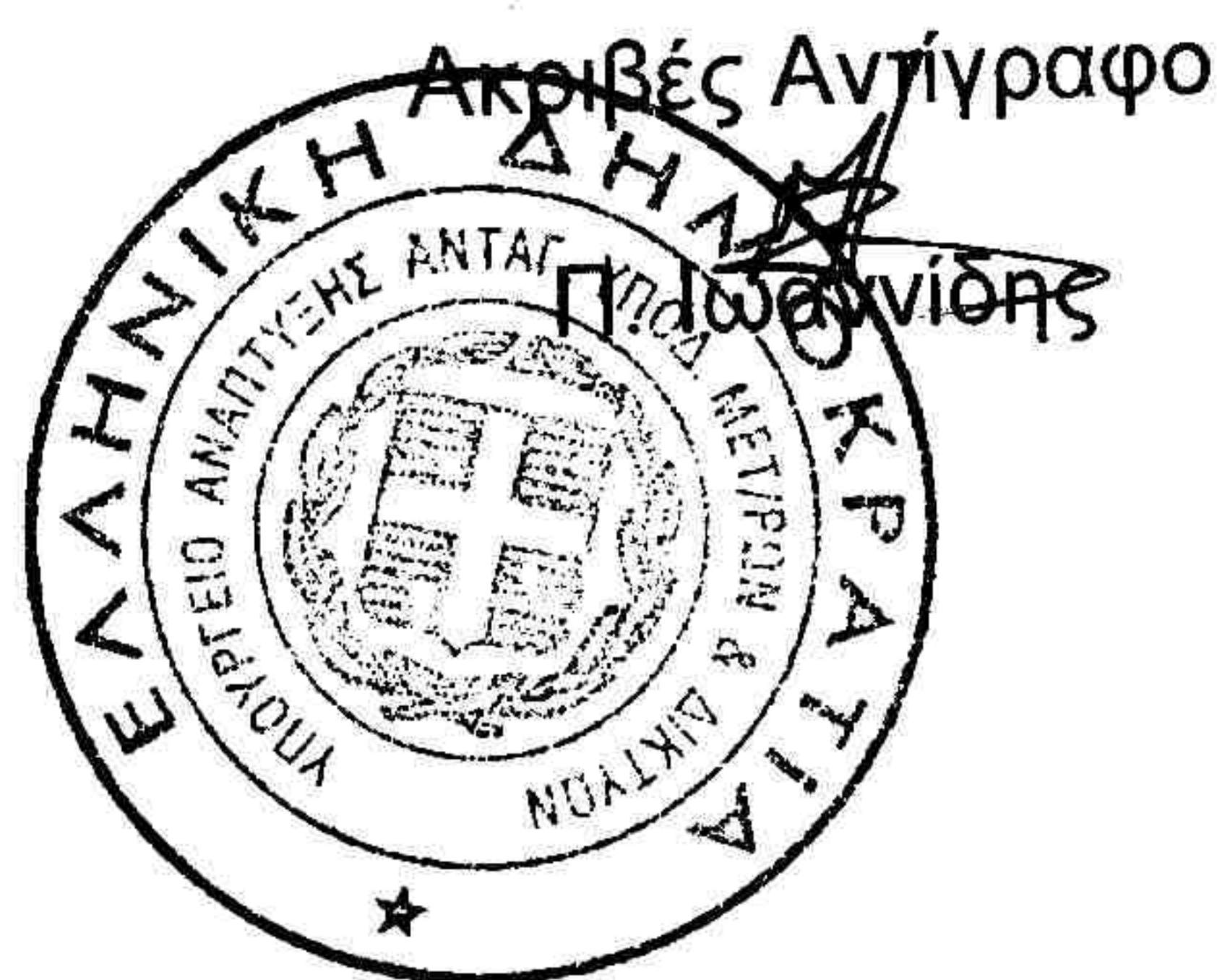
Συνημμένα έγγραφα:
Δύο έγγραφα

Κοινοποίηση

Βουλή των Ελλήνων
Βουλευτή κα. Σακοράφα Σοφία

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Υπουργού





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ανεξάρτητη Αρχή

Πληροφορίες: Ανδρέας Ασημάκος
Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας
e-mail: aasim@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 13 Νοεμβρίου 2012
Αριθ. Πρωτ.: 10034

ΠΡΟΣ:

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ,
ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΔΙΚΤΥΩΝ
Γ.Γ. ΕΜΠΟΡΙΟΥ- Γ.Γ. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1) ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
2) ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
Πλ. Κάνιγγος
Τ.Κ. 10181 Αθήνα

ΚΟΙΝ.:

κ. Γεώργιο Ζαχαράκη
Γρ. Αυξεντίου 46
Τ.Κ. 11771 Ζωγράφου

ΘΕΜΑ: Ενημέρωση σχετικά με τις έως τώρα ενέργειες μας αναφορικά με την καταγγελία (υπ' αριθ. πρωτ. 5745Α/22.10.2012) του κ. Γεωργίου Ζαχαράκη, εναντίον της εταιρίας τηλεπικοινωνιών WIND HELLAS A.E.B.E.
Σχετ.: Υπ' αριθ. πρωτ. Β/5291/24.10.2012, Β/5495/02.11.2012 έγγραφα.

Αξιότιμες κυρίες/κύριοι,

Η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Καταναλωτή σε συνέχεια της παραλαβής της καταγγελίας του κ. Γεωργίου Ζαχαράκη έχει προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:

Η υπόθεση αυτή έλαβε αριθμό πρωτοκόλλου στις 22.10.2012 με αριθμό 5745Α. Στις 23.10.2012 η υπόθεση χρεώθηκε σε βοηθό ειδικό επιστήμονα και διαβιβάστηκε προς την εταιρία WIND HELLAS A.E.B.E. στις 24.10.2012 με το υπ' αριθ. πρωτ. 5291Β/24.10.2012 έγγραφο. Επίσης, με το υπ' αριθμ. πρωτ. 5495Β/02.12.2012 έγγραφο διαβιβάσαμε τις νέες επιστολές του κ. Ζαχαράκη, (με αριθ. πρωτ. 5433Β/01.11.2012, 5421Β/31.10.2012, 5400Β/30.10.2012, 5370Β/29.10.2012, 5369Β/29.10.2012, 5312Β/26.10.2012) προς την εταιρία WIND HELLAS A.E.B.E., ζητώντας της να τοποθετηθεί και επί των αναφερομένων σε αυτές.

Επιπρόσθετα, στις 01.11.2012, έγιναν δύο προσπάθειες τηλεφωνικής επικοινωνίας εκ

Λ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 114 71 ΑΘΗΝΑ / ΤΗΛ: 210 6460458, 210 6460276, ΦΑΞ: 210 6460682
e-mail: gram@synigoroskatanaloti.gr

μέρους της υπηρεσίας μας με τον καταναλωτή. Στη δεύτερη επικοινωνία μας με το καταναλωτή του αναφέραμε ότι δεν έχουμε λάβει απάντηση επί της αρχικής καταγγελίας και ότι ο συνήθης χρόνος ανταπόκρισης των εταιριών του κλάδου αυτού είναι περίπου ο ένας μήνας. Επίσης, τον συμβουλευσαμε να ανατρέξει στην αρχική σύμβαση που είχε υπογράψει με την εταιρία για το ενδεχόμενο ύπαρξης όρου αυτόματης μετατροπής της σύμβασής του σε αορίστου μετά τη λήξη της αρχικής συμβατικής περιόδου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς του, κατά τρόπο ώστε η διαδικασία που ακολουθείται να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί με απόφασή του να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

Για να αξιολογηθεί πλήρως η υπόθεση είναι απαραίτητη σε πρώτο στάδιο η παραλαβή της απαντητικής επιστολής της εταιρίας WIND. Σε δεύτερο στάδιο η διαδικασία επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών περιλαμβάνει και την πρόσκληση των δύο μερών, όπου με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης γίνεται προσπάθεια συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς.

Έως και την ημερομηνία σύνταξης της επιστολής αυτής η εταιρία δεν μας έχει απαντήσει και ως εκ τούτου η υπόθεση του κ. Γεωργίου Ζαχαράκη είναι στο στάδιο της διερεύνησης.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε άλλη διευκρίνιση θελήσετε.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
από το πρωτότυπο.
Αθήνα, 13/11/2012

Συν.: είκοσι έξι (26 σελίδες)

Λ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 144, 114 71 ΑΘΗΝΑ / ΤΗΛ: 210 6460458, 210 6460276, ΦΑΞ: 210 6460682
e-mail: gramh@synigoroskatanaloti.gr



EETT

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ



B-1149

Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών
Πληροφορίες: Χ. Μιχαηλίδου
Τηλέφωνο : 210 6151240, 210 6151000

Μαρούσι 20-11-2012
Αριθ. Πρωτ. 43233 /Φ.Υ.Σ

ΠΡΟΣ: Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών
και Δικτύων
Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Αναστάσεως & Τσιγάντε
155 10 Παπάγου

ΥΠΟΨΗ: Κ. Δημητρίου Χαλκιαδάκη
Τηλ.: 210 6508320
Fax: 210 6508299
e-mail: tkvel@yme.gov.gr

ΘΕΜΑ: Απάντηση στην υπ' αριθμ. 1234/06.11.2012 Αναφορά της Βουλευτή κ.
Σοφίας Σακοράφας

ΣΧΕΤ.: Το με αριθ. Πρωτ. B-1149/09.11.2012 (Α.Π. ΕΕΤΤ 41785/09-11-12)
έγγραφό σας

Σε απάντηση της ως άνω Αναφοράς (σχετ.), που διαβιβάστηκε στην Υπηρεσία μας,
σας γνωστοποιούμε τα ακόλουθα:

Η υπ. αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 32953/06.09.2012 καταγγελία του κ. Γεωργίου Ζαχαράκη
διαβιβάστηκε από την υπηρεσία μας στην εταιρία WIND με το υπ' αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ
33159/Φ.300/10.09.2012 διαβιβαστικό έγγραφό. Η εταιρία με την υπ' αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ
33833/13.09.2012 επιστολή της που κοινοποιήθηκε και στον κ. Ζαχαράκη, απάντησε
ότι την 30.07.2012 πραγματοποιήθηκε φραγή στην τηλεφωνική σύνδεση λόγω
ανεξόφλητης οφειλής. Περαιτέρω, η εταιρία WIND διευκρίνισε ότι για να επιτευχθεί η
φορητότητα σύνδεσης στο δίκτυο του παρόχου που θα επιλέξει ο κ. Ζαχαράκης είναι
απαραίτητη η εκ μέρους του συνδρομητή τακτοποίηση κάθε οικονομικής
εκκρεμότητας με την WIND.

Στη συνέχεια επακολούθησε η με αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 34023/14.09.2012 επιστολή του κ.
Γεωργίου Ζαχαράκη που διαβιβάστηκε από την υπηρεσία μας στην εταιρία WIND με
το υπ' αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 34359/Φ300/18.09.2012 διαβιβαστικό έγγραφό της. Η εταιρία
WIND με την υπ' αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 35302/24.09.2012 επιστολή της που
κοινοποιήθηκε στον κ. Ζαχαράκη διευκρίνισε ότι η εταιρία στις 22.8.12, 27.08.12,
10.09.12 και 13.09.12 απέρριψε τα αιτήματα φορητότητας του ετέρου παρόχου στην
ΕΦΔΑΦ, λόγω του ανεξόφλητου ποσού ύψους 139,09€

Τέλος, επακολούθησε η με αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 38640/18.10.2012 επιστολή του κ.
Γεωργίου Ζαχαράκη που διαβιβάστηκε από την υπηρεσία μας στην εταιρία WIND με
το υπ' αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 38983/Φ300/22.10.2012 διαβιβαστικό έγγραφό της. Η εταιρία

WIND με την υπ'αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 40949/02.11.2012 επιστολή της που κοινοποιήθηκε στον κ. Ζαχαράκη διευκρίνισε ότι η εταιρία εμμένει στις απόψεις της, όπως αναφέρονται στις ανωτέρω επιστολές.

Το άρθρο 9 παρ. 9 Α περ. Α5 της υπ'αριθμ. ΑΠ 566/016/03.06.2010 απόφασης της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 967/Β/30-06-2010), όπως ισχύει, ορίζει τα εξής: «Ο πάροχος-δότης που λαμβάνει μέσω ΕΦΔΑΦ την αίτηση φορητότητας από τον πάροχο-δέκτη οφείλει να προβεί στη διακοπή της σύνδεσης και την τροποποίηση/λύση της σύμβασης με το συνδρομητή στο μέτρο που αφορά το μεταφερόμενο αριθμό, εκτός από τις ακόλουθες περιοριστικά αναφερόμενες περιπτώσεις: Α. Στην περίπτωση αιτήσεων φορητότητας αριθμών σταθερής τηλεφωνίας: (...) Α5. Αν ο συνδρομητής, κατά την ημερομηνία υποβολής της αίτησης φορητότητας, βρίσκεται νομίμως σε διακοπή παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τον αιτούμενο αριθμό λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του στο δίκτυο του παρόχου-δότη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Μόλις η σχετική οικονομική εκκρεμότητα διευθετηθεί αίρεται ο λόγος άρνησης του παρόχου-δότη».

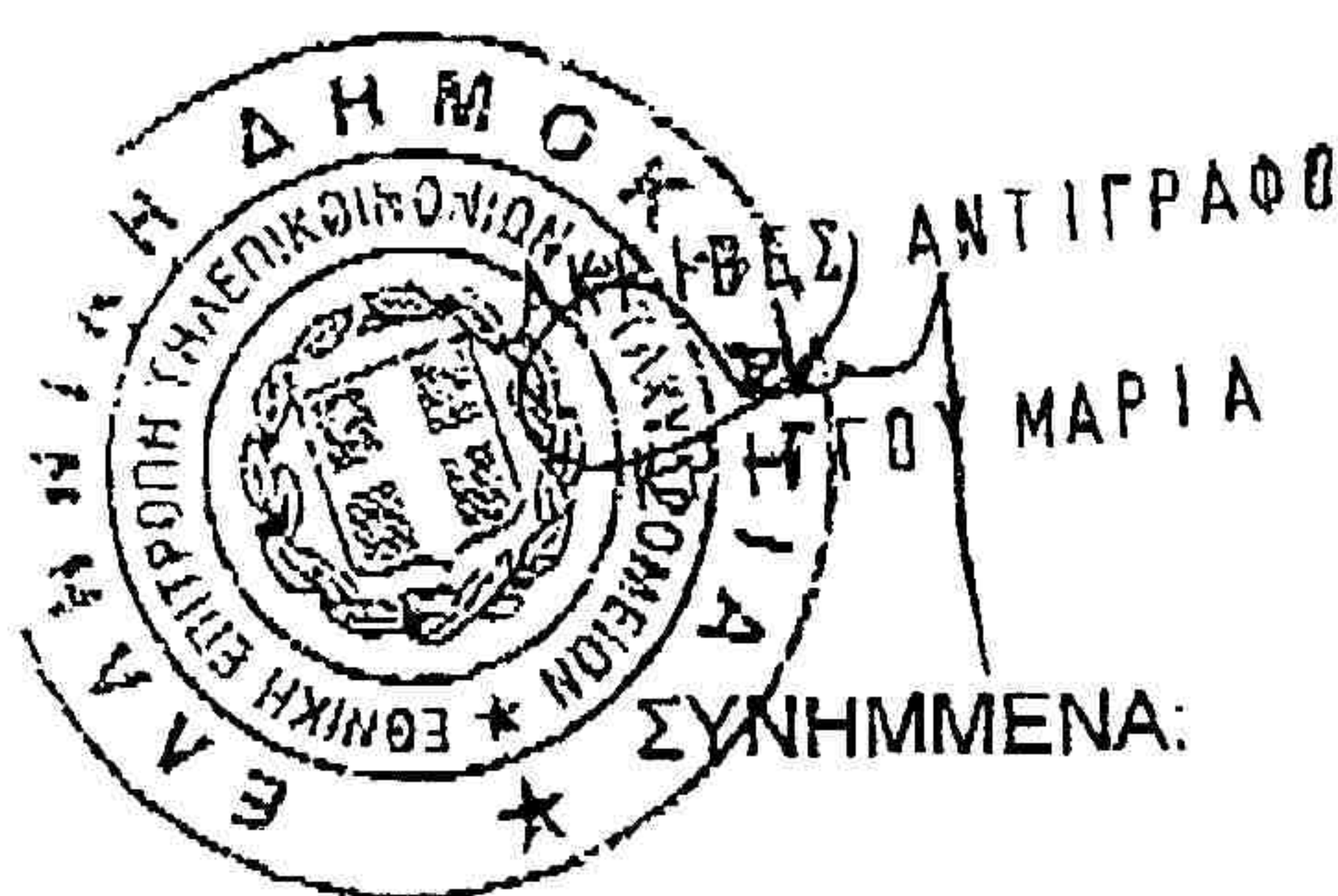
Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της σε εφαρμογή των άρθρων 14 και 38 του Ν. 4070/2012 διαβίβασε τις ως άνω καταγγελίες του κ. Ζαχαράκη άμεσα στην εταιρία WIND. Η εταιρία στις απαντήσεις της εξήγησε ότι το αίτημα φορητότητας του κ. Ζαχαράκη απορρίφθηκε λόγω φραγής που επήλθε λόγω ανεξόφλητης οφειλής του σύμφωνα τα με οριζόμενα στο ανωτέρω αναφερθέν άρθρο 9 παρ. 9 Α περ. Α5 της υπ'αριθμ. ΑΠ 566/016/03.06.2010 απόφασης της ΕΕΤΤ. Η εταιρία WIND προσκόμισε με τις απαντήσεις της και αντίγραφα λογαριασμών του κ. Ζαχαράκη, από τα οποία προκύπτει η οφειλή του.

Σε σχέση με τα ανωτέρω επισημαίνεται, επίσης, ότι η ΕΕΤΤ δεν είναι αρμόδια για την επίλυση οικονομικών διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ παρόχων και συνδρομητών, για τις οποίες αρμόδια παραμένουν τα πολιτικά δικαστήρια.

Παραμένουμε στη διάθεση σας για κάθε περαιτέρω πληροφορία ή διευκρίνιση, η οποία άπτεται των αρμοδιοτήτων μας.

Με τιμή,

Δρ. Κων/νος Σ. Δεληκωστόπουλος
Αντιπρόεδρος ΕΕΤΤ



- ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:
1. Η υπ. αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 32953/06.09.2012 καταγγελία του κ. Γεώργιου Ζαχαράκη, το υπ' αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 33159/Φ.300/10.09.2012 διαβιβαστικό έγγραφο της ΕΕΤΤ και η υπ'αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 33833/13.09.2012 επιστολή της WIND
 2. Η υπ. αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 34023/14.09.2012 καταγγελία του κ. Γεώργιου Ζαχαράκη, το υπ' αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 34359/Φ300/18.09.2012 διαβιβαστικό έγγραφο της ΕΕΤΤ και η υπ'αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 35302/24.09.2012 επιστολή της WIND
 3. Η υπ. αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 38640/18.10.2012 καταγγελία του κ. Γεώργιου Ζαχαράκη, το υπ' αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 38983/Φ300/22.10.2012 διαβιβαστικό έγγραφο της ΕΕΤΤ και η υπ'αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 40949/02.11.2012 επιστολή της WIND